

May I ask who is calling? – Improving your telephone skills

Von Jens-Uwe Dürr, Donzdorf

Telefonate sind auch im digitalen Zeitalter weiterhin ein wichtiges Kommunikationsmittel in der Arbeitswelt. Auch das Telefonieren in der Verkehrssprache Englisch gehört in vielen Unternehmen zum Berufsalltag.

Die unabhängig voneinander einsetzbaren Bausteine dieses Unterrichtsvorschlags enthalten umfangreiches Übungsmaterial rund um das Thema „Telefonieren“. Ihre Schüler erarbeiten anhand von zahlreichen Beispieldialogen und Wortschatzübungen passende Redewendungen zu den Themen „allgemeine Telefongespräche“, „Beschwerden“ sowie „Terminvereinbarungen“. Abschließend wenden sie ihre Kenntnisse in einem Rollenspiel an.



© Thinkstock/Stock

Mit den richtigen Redemitteln an der Hand wird Ihren Schülern das nächste Telefonat auf Englisch garantiert nicht schwer fallen.

VORANSICHT

Mit Hörbeispielen
auf CD!

Das Wichtigste auf einen Blick

<p>Kompetenzen</p> <ul style="list-style-type: none"> – Formelle und informelle Redemittel für allgemeine Telefonate kennen – Redemittel für Beschwerden und Terminvereinbarungen kennen – das internationale NATO-Alphabet kennen und anwenden – situationsbezogene Telefonate selbstständig führen 	<p>Dauer</p> <p>max. 4 Schulstunden</p> <p>Niveau</p> <p>B1</p> <p>Ihr Plus</p> <p>mit mehreren Hörverstehensübungen</p>
---	---

Welche Berufsgruppen werden berücksichtigt?

Die Bausteine dieses Beitrags sind allgemein gehalten und richten sich daher an Auszubildende **aller Berufsgruppen**, die im Arbeitsalltag auf Englisch telefonieren.

Welche Methoden und Materialien kommen zum Einsatz?

Durch **Hörverstehensübungen (M 1, M 3 und M 8)** anhand von Beispieldialogen erhalten die Schüler Zugang zu den verschiedenen Themenbereichen. Mithilfe eines **Kreuzworträtsels (M 4)** wiederholen sie thematischen Wortschatz und erarbeiten durch **Zuordnungs- und Übersetzungsübungen (M 2, M 5 und M 9)** wichtige Redemittel. Diese wenden sie in zwei **Rollenspielen (M 10 und M 11)** an.

Welcher Grammatikbereich spielt eine Rolle?

Die Lernenden befassen sich mit zwei sprachlichen Strukturen, die beim Formulieren oder Entgegennehmen von Beschwerden besonders **höflich** klingen. Sie wenden diese in einer **schriftlichen Übung (M 6)** an. Hierbei handelt es sich zum einen um Fragen und Bitten mit dem **Modalverb could**, zum anderen erfahren die Schüler, wie sie mithilfe des **will-future** höfliche Lösungsvorschläge machen können.

Wie wird der Wortschatz erarbeitet?

Der Wortschatz wird anhand von **Zuordnungs- und Übersetzungsübungen (M 2, M 5 und M 9)** erarbeitet. In der **thematischen Wortschatzliste (M 12)** sind die wichtigsten Vokabeln aufgeführt.

Wie wird der Lernerfolg überprüft?

Der Lernerfolg wird zum einen mithilfe des **Rollenspiels (M 11)** überprüft. Hier können die Lernenden selbst kontrollieren, inwieweit sie mit den erarbeiteten Redemitteln der Bausteine 1–3 vertraut sind. Zum anderen steht ein Vokabeltest auf der **CD 19 (vocabulary_test_telephone_phrases)** zur Verfügung.



Welche ergänzenden Medien können Schüler und Lehrer nutzen?

- www.youtube.com/watch?v=NWawMZxDh9Y

Unter dem Titel „*Telephoning – English Conversation Lesson*“ finden Sie auf *YouTube* ein Selbstlernvideo, in dem formelle und informelle Redewendungen gesprochen und zum Mitlesen präsentiert und miteinander verglichen werden. Es eignet sich gut zur Ergänzung des Bausteins 1.

Übersicht über die einzelnen Bausteine

1. Baustein: Making and receiving business calls – important phrases	
Material	Verlauf
M 1 (Ws); CD 19, Tracks 8–10	This is Olivia Turner speaking – listening to telephone conversations / Beispiele für formelle und informelle Telefonate hören und diese Fotos zuordnen
M 2 (Ws)	Formal or informal? – Answering a business call / Formelle und informelle Redemittel zum Telefonieren in einer Zuordnungsübung erarbeiten
M 3 (Ws); CD 19, Tracks 11–13	May I please have your name again? – Practise spelling / das Buchstabieren von Namen mittels des NATO-Alphabets wiederholen
M 4 (Oz)	Telephone words – a crossword / allgemeinen Wortschatz zum Thema „Telefonieren“ anhand eines Kreuzworträtsels wiederholen
<i>Stundenziel:</i>	Die Schüler erarbeiten formelle und informelle Redemittel zum Thema. Sie buchstabieren Namen mithilfe des internationalen NATO-Buchstabieralphabets.

2. Baustein: Dealing with complaints on the phone – important phrases	
Material	Verlauf
M 5 (Ws)	Useful phrases for dealing with complaints on the phone / Redemittel zum Thema „Beschwerden“ in einer Zuordnungs- und einer Übersetzungsübung erarbeiten
M 6 (Ws)	I will call you back – dealing with complaints in a polite way / sprachliche Strukturen zum Formulieren von Beschwerden in einer Schreibübung anwenden
M 7 (Ws); CD 19, Track 14	I want to speak to Ian Baker! – Reformulating a dialogue / ein Negativbeispiel für eine telefonische Beschwerde mithilfe der erarbeiteten Redemittel umformulieren
<i>Stundenziel:</i>	Die Lernenden erarbeiten Redemittel zum Thema „complaints“.

3. Baustein: Making appointments on the phone – important phrases	
Material	Verlauf
M 8 (Ws); CD 19, Track 15	When can we meet? – Making appointments on the phone / einem Musterdialog anhand einer True-false-Übung Informationen entnehmen
M 9 (Ws)	Useful phrases for making appointments on the phone / Redemittel zur Terminvereinbarung anhand einer Zuordnungs- und Übersetzungsübung erarbeiten
M 10 (Rp)	Would Friday suit you? – A role play / die erarbeiteten Redemittel zum Thema in einem Rollenspiel festigen
<i>Stundenziel:</i>	Die Schüler erarbeiten Redemittel zum Thema „making appointments“.

4. Baustein: Practise making business calls – a role play	
Material	Verlauf
M 11 (Rp)	I've got a complaint – practise telephoning / ein Rollenspiel anhand eines Zickzack-Dialogs vorbereiten und vortragen
M 12 (Vs)	Making and receiving business calls / thematische Wortschatzliste
<i>Stundenziel:</i>	Die Lernenden führen selbstständig geschäftliche Telefonate.

Bedeutung der Abkürzungen

Qz: Quiz; **Rp:** Role play; **Vs:** Vocabulary sheet, **Ws:** Worksheet

So können Sie kombinieren

Die Bausteine 1–3 dieses Unterrichtsvorschlags bauen inhaltlich nicht aufeinander auf und können daher unabhängig voneinander eingesetzt werden. Das Rollenspiel im 4. Baustein setzt die erarbeiteten Redemittel aller drei vorherigen Bausteine voraus.

Zusatzmaterialien auf CD

M1_transcripts	(Transkripte der Tracks 8, 9 und 10)
M8_transcript	(vollständiges Transkript des Tracks 15)
telephone_phrases_formal_calls	(zusätzliche Redemittel zum Entgegennehmen von Anrufen)
vocabulary_test_telephone_phrases	(Vokabeltest zu den erarbeiteten Redemitteln, Bausteine 1–3)



Die Hörtexte befinden sich auf der **CD 19** RAAbits Englisch Berufliche Schulen. Zudem finden Sie hier alle Materialien im veränderbaren Word-Format sowie Zusatzmaterialien.

This is Olivia Turner speaking – listening to telephone conversations

Listen to three telephone conversations and decide whether they are formal or informal.



dialogue: _____



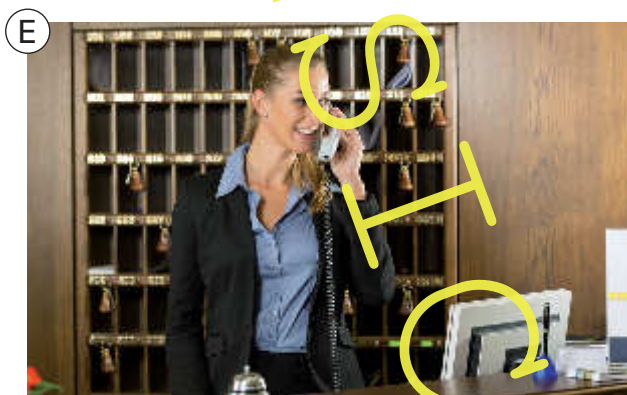
dialogue: _____



dialogue: _____



dialogue: 1



dialogue: _____



dialogue: _____

© Fotos: Thinkstock

Tasks

1. Match the photos to the three telephone conversations. Write the number of the dialogue (1, 2 or 3) on the lines. One example is done for you.
2. Which calls are formal and which are informal? How can you tell?

May I please have your name again? – Practise spelling

M 3

Practise spelling names and revise the international alphabet.



CD 19;
Track 11

Susan: Good morning, this is *Blackbird Ltd*, my name is Susan Lindstrom. How can I help you?

Christopher: Good morning. This is Christopher Peabody speaking. Could I speak to Claire Baxter in the sales department, please? I'm calling about a delayed order¹.

Susan: One moment, please. I'll try to put you through.

A moment later

Susan: I'm sorry but Ms Baxter is in a meeting at the moment. Would you like to leave a message?

Christopher: Yes, I would. Could you please tell her to call me back as soon as possible?

Susan: Sure. May I please have your name again?

Christopher: Yes, it's Christopher Peabody.

Susan: Sorry, could you spell² your surname³, please?

Christopher: It's Peabody. P-I-A-B-O-D-Y.

Susan: May I repeat that? So it's B-E-E-B-O-D-Y.

Christopher: No, I'm afraid that's not correct. It's P for Papa, E for Echo, A for Alpha, B for Bravo, O for Oscar, D for Delta and Y for Yankee.

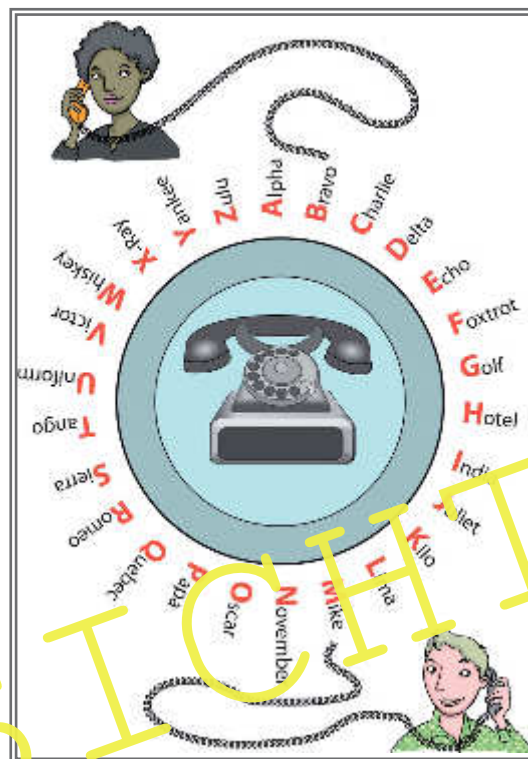
Susan: OK, Mr Peabody. I've got⁴ that. I'll tell Ms Baxter to call you back.

Christopher: Thanks a lot for your help.

Susan: Bye

Christopher: Goodbye.

The international telephone alphabet



CD 19;
Track 12

Tasks

1. Read the telephone conversation with the CD. Then sum up what happens.
2. Look at the box on the right and read the international telephone alphabet with the CD.
3. Listen to different people using the international alphabet to spell their names. Write them down while listening:
1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____
4. Work with a partner. One is the caller and one is the receptionist. Make similar dialogues as the one above. The caller should spell his/her name and use the international alphabet. Then change roles.

Vocabulary

1 **delayed order**: die verspätete Lieferung – 2 **to spell sth.**: etw. buchstabieren – 3 **surname**: der Nachname – 4 **to get sth.**: hier: etw. verstehen



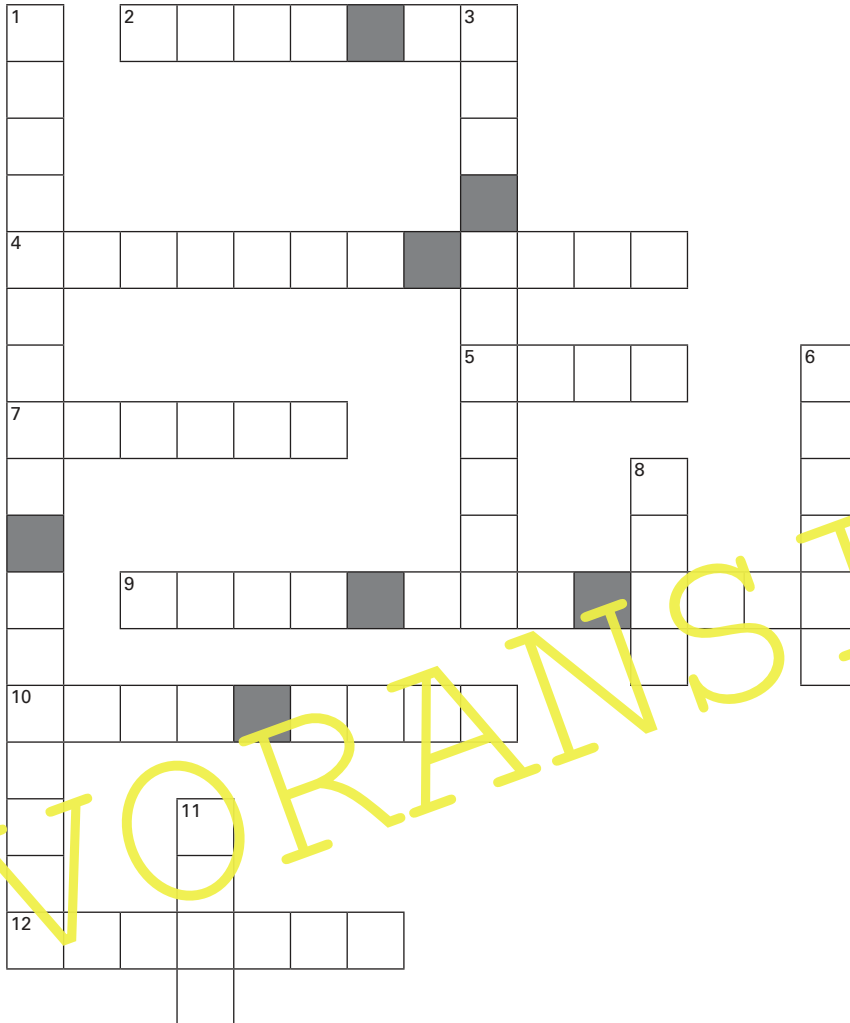
CD 19;
Track 13

M 4 Telephone words – a crossword

Certain words are especially useful for telephoning. Here you can practise them.

Task

Fill in the crossword with the correct words.



© Colourbox

ACROSS →

2. After a phone call, you ...
4. You hear it when someone is already on the phone.
5. Another word for "to call".
7. "Can you give me your ..., please?"
9. "Please ... I'll put you through."
10. "Mr Watts isn't available. Can he ... you ...?"
12. "I wonder who he's talking to. The line is always ..."

DOWN ↓

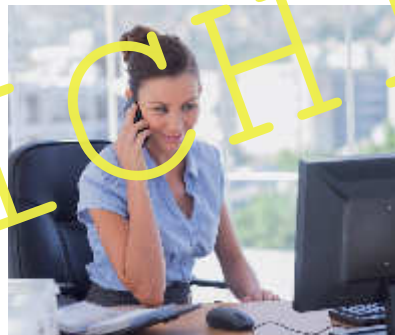
1. You can leave a message on the ... when someone is not at home.
3. "One moment please, I will ... you ..."
6. "Could someone please ... the phone? It's ringing!"
8. "I'm sorry, I'm busy. Could you ... me later?"
11. To press the numbers on a phone.

When can we meet? – Making appointments on the phone

M 8

Frank calls Amanda, a business partner, to make an appointment¹.

- Frank:** Hello Amanda. Thanks for _____ (1) me. How are you?
- Amanda:** Hello Frank. I'm fine, thanks. And you?
- Frank:** I'm doing well. Thank you. What can I do for you?
- Amanda:** I would like to make an _____ (2) with you next week to talk about the new project.
- Frank:** That sounds good. Just a moment, I'll get my diary².
- Amanda:** Alright.
- Frank:** When would you like to meet?
- Amanda:** _____ (3) next Monday at 11 a.m.? Would that be convenient³?
- Frank:** I'll just check to see if that's alright. Oh, _____ (4) I'm not available⁴ at that time.
- Amanda:** No problem. How about Monday afternoon at 2 p.m.?
- Frank:** I'm sorry but I'm tied up⁵ all afternoon on Monday.
- Amanda:** Would another day work better for you?
- Frank:** Yes, how's Thursday next week?
- Amanda:** Yes, _____ (5) by me.
- Frank:** What time shall we meet?
- Amanda:** How about 10 a.m.?
- Frank:** 10 o'clock is perfect.
- Amanda:** OK, it's in my diary. So I'll see you in your office Thursday next week at 10 a.m.
- Frank:** I _____ (6) to seeing you! Goodbye.
- Amanda:** You, too. Goodbye



© Thinkstock/Wavebreak Media

Vocabulary

1 **appointment:** der Termin – 2 **diary:** hier: der Terminkalender – 3 **to be convenient:** passend sein – 4 **to be available:** verfügbar sein – 5 **to be tied up:** eingespannt sein

Tasks

- Listen to the telephone conversation and fill in the missing words.
- a) Decide whether the statements are true or false and tick the correct answer.

	true	false
1. They both have time on Tuesday at 10 a.m.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. They fix an appointment and Amanda makes a note in her diary.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Frank is calling to make an appointment and talk about the new project.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Frank doesn't need his diary to set up the meeting.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- b) Then correct the false statements in full sentences.

Would Friday suit you? – A role play

M 10

Practise making appointments in a role play.

Person A

Sie arbeiten als Teamassistent/-in bei der Firma *BAS* in München. Sie sollen für Ihre Chefin einen Termin mit dem Chef der Firma *Stone Ltd* in London zu vereinbaren.

Führen Sie das Gespräch abwechselnd. Ihr/e Partner/-in beginnt.

- Erwidern Sie die Begrüßung und nennen Sie Ihr Anliegen.
- Nennen Sie den Wunschtermin Ihrer Chefin.
- Fragen Sie nach möglichen Ausweichterminen.
- Prüfen Sie den Terminkalender Ihrer Chefin und akzeptieren Sie einen der beiden Termine.
- Nennen Sie eine Uhrzeit am Nachmittag.
- Bedanken Sie sich und beenden Sie das Telefonat.



© Thinkstock/iStock

Person B

Sie arbeiten als Assistent/-in der Geschäftsführung bei der Firma *Stone Ltd* in London. Sie erhalten einen Anruf von der Firma *BAS* aus München, die um einen Termin bei Ihrem Chef bittet.

Führen Sie das Gespräch abwechselnd. Sie beginnen.

- Begrüßen Sie den/die Anrufer/-in, nennen Sie den Namen und fragen Sie, wie Sie helfen können.
- Fragen Sie, wann der Termin sein soll.
- Prüfen Sie den Terminkalender Ihres Chefs und sagen Sie, dass der Termin nicht möglich ist.
- Schlagen Sie zwei Alternativtermine vor.
- Fragen Sie nach der genauen Uhrzeit.
- Akzeptieren Sie die vorgeschlagene Uhrzeit.
- Erwidern Sie höflich.



© Colourbox

Tasks

1. Read the role cards above carefully and prepare both roles. You can take notes.
2. Work with a partner and act out the role play. Then swap roles and practise the dialogue again.